
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

BIA ENERGY S.A.S E.S.P.

ABRIL 2023

Artículo I. Definiciones DEL CONTRATO	4
Artículo I. Objeto DEL CONTRATO	9
Artículo II. DISPOSICIONES GENERALES DEL CONTRATO	9
Sección 2.01 Definición del contrato.	9
Sección 2.02 Régimen jurídico.	9
Sección 2.03 Marco legal y regulatorio.	9
Sección 2.04 Celebración del contrato.	9
Sección 2.05 Ejecución del Contrato.	10
Sección 2.06 Partes del Contrato.	10
Sección 2.07 Capacidad del cliente para contratar.	10
Sección 2.08 Duración.	10
Sección 2.09 Solidaridad.	10
Artículo III.PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
Sección 3.01 Área de prestación del servicio.	10
Sección 3.02 Condiciones técnicas para el suministro, solicitud y conexión del servicio.	10
Sección 3.03 Solicitud de Factibilidad.	11
Sección 3.04 Solicitudes de conexión	11
Sección 3.05 Estudio de la solicitud de conexión.	11
Sección 3.06 Estudio de coordinación de protecciones.	11
Sección 3.07 Ejecución de las obras de conexión.	11
Sección 3.08 Puesta en servicio de la conexión	12
Sección 3.09 Financiación de obras y equipos.	12
Sección 3.10 Conexión de Autogeneradores a Pequeña Escala	12
Sección 3.11 Condiciones para ser Usuario.	12
Sección 3.12 Negación de la prestación del servicio.	13
Sección 3.13 Responsabilidad red interna.	13
Artículo IV. Conexión del servicio, propiedad, mantenimiento y cambio de equipos.	13
Sección 4.01 Adquisición e instalación.	13
Sección 4.02 Obligaciones del Cliente en relación con la conexión.	14
Sección 4.03 Propiedad de las conexiones domiciliarias.	14
Sección 4.04 Características técnicas de los equipos de medidas.	14
Sección 4.05 Localización del sistema de medida.	15
Sección 4.06 Control sobre el funcionamiento de los medidores.	15

Sección 4.07 Garantía	15
Sección 4.08 Reposición del sistema de medida.	16
Sección 4.09 Sistemas de medición para AGPE.	16
Sección 4.10 Sellado de las instalaciones y sistema de medición.	16
Artículo V. Derechos y Obligaciones de las Partes	16
Sección 5.01 Derechos del Cliente:	16
Sección 5.02 Reporte a centrales de riesgo.	17
Sección 5.03 Obligaciones del Cliente.	18
Sección 5.04 Obligaciones de la Compañía.	18
Artículo VI. Facturación	19
Sección 6.01 Facturas.	19
Sección 6.02 Facturación agrupada de cuentas	20
Sección 6.03 Cálculo por Promedio del estrato socioeconómico.	20
Sección 6.04 Cálculo por Promedio de consumos	21
Sección 6.05 Determinación del consumo para Clientes con medidor en casos especiales.	22
Sección 6.06 Aproximación del valor total de la factura.	22
Sección 6.07 Períodos de Facturación.	22
Sección 6.08 Cobros inoportunos.	23
Sección 6.09 Mérito ejecutivo de la factura.	23
Sección 6.10 Intereses por Mora.	23
Sección 6.11 Renuncia al requerimiento para constituirse en mora.	23
Sección 6.12 Retiro del Servicio en Mora.	23
Sección 6.13 Oportunidad y Lugar de Entrega de la Factura.	23
Artículo VII.	Determinación del consumo
23	
Sección 7.01 Determinación del consumo facturable.	23
Sección 7.02 Determinación del Consumo.	24
Sección 7.03 Desviaciones significativas	24
Sección 7.04 Procedimiento para investigar las desviaciones significativas.	24
Sección 7.05 Plazo máximo para investigar desviaciones significativas y cobrar servicios no facturados por error u omisión	25
Sección 7.06 Procedimiento para la determinación de la energía consumida y no registrada.	25

Sección 7.07 Energía Consumida y No registrada.	26
Sección 7.08 Corrección de anomalías.	26
Sección 7.09 Suspensión del servicio.	26
Sección V.01 Aseguramiento de la suspensión.	29
Sección V.02 Procedimiento de suspensión del servicio.	29
Sección V.03 Restablecimiento del servicio en caso de Suspensión o Corte.	30
Sección V.04 Causales que dan lugar a la Terminación del Contrato y/o Corte Definitivo del Servicio.	30
Artículo VI.CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	32
Sección VI.01 Requisitos para el cambio de comercializador:	32
Sección VI.02 Paz y salvo	32
Sección VI.03 Procedimiento para el cambio de comercializador:	33
Sección VI.04 Retiro del mercado y prestación del servicio.	33
Artículo VII.Calidad y falla del servicio y responsabilidad de las redes	33
Sección VII.01 Niveles de calidad y continuidad en la prestación del servicio.	33
Sección VII.02 Falla en la Prestación del servicio.	33
Artículo VIII. LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR ASUNTOS RELACIONADOS CON LA TENENCIA, POSESIÓN MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE.	35
Sección VIII.01 Liberación de las obligaciones contractuales.	35
Artículo IX. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA.	DE 35
Sección IX.01 Requisitos y trámite de la denuncia del contrato de arrendamiento.	35
Sección IX.02 Valor de las garantías.	36

Sección IX.03 Liberación de las obligaciones contractuales por asuntos relacionados con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble.	36
Artículo X. Disposiciones Varias	36
Sección X.01 Quejas, Peticiones, Reclamaciones y Recursos.	36
Sección X.02 Recursos.	37
Sección X.03 Término.	38
Sección X.04 Comunicaciones y Notificaciones.	38
Sección X.05 Defensor del Cliente.	39
Sección X.06 Tratamiento de datos personales.	39
Sección X.07 Modificaciones.	40
Sección X.08 Cesión del Contrato.	40
Sección X.19 Autorización de representación ante agentes del mercado	40

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

ARTÍCULO I.

DEFINICIONES DEL CONTRATO

Definiciones.

Los siguientes términos tendrán el significado a ellos asignado según se indica a continuación:

“Acometida” Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

“Acometida fraudulenta” Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.

“ASIC”: Administrador del sistema de intercambios comerciales. Unidad Adscrita al Operador y Administrador del Mercado en Colombia XM ESP.

“Autogeneración” Aquella actividad realizada por personas Naturales o Jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades. En el evento que se generen excedentes de energía

eléctrica a partir de la actividad, estos podrán ser entregados a la red. De acuerdo con el artículo 5 Ley MME 1715 de 2014 y con la CREG-030 del 2018

“Autogenerador a Pequeña Escala AGPE” autogeneración cuya potencia máxima no supera un (1) MW. Artículo 1 Resolución UPME 281 de 2015

“Carga o Capacidad Instalada”: De acuerdo con la resolución CREG-070-1998, significa la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

“Cliente” Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de servicios públicos domiciliarios.

“Cliente potencial” Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos domiciliarios.

“Comercialización de Energía Eléctrica” Actividad principal de Bia Energy S.A.S E.S.P. Consistente en la intermediación comercial entre los agentes que prestan los servicios de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y los usuarios finales de dichos servicios.

“Consumo” Cantidad de kilovatios-hora [kwh] de energía activa o kilovatios-hora [kvarh] de energía reactiva, recibida por el Cliente en un periodo determinado, leída en los equipos de medición del Cliente por la Compañía, y calculada mediante la metodología establecida por la Resolución 108/97 de CREG.

“Consumo Anormal” Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas. Para determinar cuando existe una desviación significativa, la Compañía se ceñirá al valor que defina la CREG o quien haga sus veces.

“Consumo Estimado” Es el consumo establecido con base en consumos promedio de otros periodos de un mismo usuario, o con base en los consumos promedio de usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

“Consumo Facturado” Es el liquidado y cobrado por la Compañía al usuario, de acuerdo con las tarifas resultantes de la aplicación de la fórmula tarifaria según la regulación vigente para los usuarios de energía eléctrica regulados. En el servicio de energía eléctrica, la tarifa corresponde al nivel de tensión

donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del Cliente.

“Consumo medido”: Es el que se obtiene a partir de las lecturas realizadas por el Equipo de medida.

“Consumo no Autorizado” Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por la Compañía, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

“Consumo Promedio” Es el que se determina con base en el consumo histórico del Cliente en los últimos seis meses de consumo.

“Contrato” contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de energía eléctrica.

“Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica” Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual la Compañía presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las Condiciones Uniformes aquí definidas. Existe Contrato de Servicio Público de Energía aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos Clientes.

“COP” o “Pesos Colombianos” Significa pesos colombianos, la moneda de curso legal de Colombia.

“Corte del servicio” Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales previstas en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, y en el contrato de servicios públicos.

“CREG” Significa la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

“Día Hábil” significa cualquier día que no sea sábado, domingo o cualquier día en el que los bancos estén autorizados para estar cerrados por la Ley aplicable en Colombia.

“Desviaciones Significativas” Se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con el promedio de los últimos seis periodos, presentan un incremento superior al 200% o disminución de por lo menos un

80%. El anterior porcentaje será un valor de referencia transitorio que se ajustará al porcentaje que establezca la CREG.

“Distribución de energía eléctrica”. Es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kV. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

“Equipo de medida” Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

“Facturación” Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

“Factura de servicios públicos” Es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del Cliente, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.

“Fraude” Lo constituye cualquier alteración en red, conexión, medidor y acometida, sin la previa autorización de la Compañía o con el OR.

“Generación Distribuida” Es la actividad de generar energía eléctrica con una planta con capacidad instalada o nominal de generación menor a 1MW, y que se encuentra instalada cerca de los centros de consumo, conectada al Sistema de Distribución Local (SDL).

“Inmueble” Bien que cumple con las condiciones del Código Civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la Ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a ciertos usuarios de energía eléctrica, distintos de los que habitan o permanecen en otra parte del mismo bien.

“Investigación de desviaciones significativas” Para elaborar las facturas, la Compañía cuenta con mecanismos eficientes que permiten someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del Cliente durante un periodo de facturación y sus promedios de consumo anterior. La Compañía practicará las visitas y realizará las pruebas

técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

“Lectura” Registro del consumo que marca el medidor, dichos registros podrán obtenerse de manera remota, bajo la modalidad de telemedida.

“Ley” Significa cualquier constitución política, ley, regulación, código, tratado, decisión judicial vinculante, decreto o cualquier otro instrumento de orden legal que sea expedido por alguna Autoridad Gubernamental.

“Libertad regulada” Régimen de tarifas mediante el cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de electricidad determinan los precios para los servicios ofrecidos.

“Medidor de conexión directa”: Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

“Medidor de conexión indirecta” Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.

“Medidor de prepago” Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al Cliente, de una cantidad de energía eléctrica por la cual paga anticipadamente.

“MEM”: Mercado de energía mayorista- Unidad Adscrita al Operador y Administrador del Mercado en Colombia: XM S.A. E.S.P.

“Niveles de tensión” Los sistemas de Transmisión Regional (STR) y/o sistemas de Distribución Local (SDL) se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación, según la siguiente definición: Nivel 4: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV y menor a 220 kV. Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 57,5 kV. Nivel 2: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV. Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a 1 kV.

“Operador de Red de STR y SDL (OR)”. Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas las conexiones al Sistema de Transmisión Nacional STN. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR o SDL

aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos.

“Período de facturación” El período de facturación del servicio será mensual.

“Petición” Acto de cualquier persona, Cliente o no, dirigido a la Compañía para solicitar, en interés particular o general, un acto o aclaración relacionado con el reconocimiento de un derecho, se le preste un servicio, pedir información, consultas, requerir copias, interponer denuncias y reclamos que estén relacionados o no con la prestación el servicio de energía.

“Prestador de servicios públicos” Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. En este contrato es la Compañía.

“Queja” Acto del Cliente, dirigido a la Compañía, para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación o para pedir su modificación, cuando tal hecho o situación ha sido creado por la Compañía y el Cliente considera que afecta la calidad del servicio o implique incumplimiento de la ley o del contrato. Igualmente se podrá hacer uso de la queja cuando haya inconformidad con alguna actuación de un funcionario de la Compañía.

“Reclamación” Es una solicitud del Cliente con el objeto de que la Compañía revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código Contencioso Administrativo.

“Reconexión del servicio” Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.

“Recurso” Es un acto del Cliente para obligar a la Compañía a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición y, en algunos casos, el de apelación.

“Red local” Es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del que se derivan las acometidas de los inmuebles.

“Red interna” Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios es aquel

sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

“Reinstalación del servicio” Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.

“RETIE” Significa el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

“Retiro del MEM” condición en la cual un agente que desarrolla la actividad de Comercialización deja de participar en el mercado de energía mayorista, MEM, y de realizar las transacciones propias de dicho mercado, por haber incurrido en alguna de las causales previstas en este contrato, de conformidad con la Resolución CREG 156 de 2011, o aquellas disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

“Sistema de Medida o Sistema de Medición” conjunto de dispositivos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía, según lo dispuesto en el Código de Medida.

“Sistema de Distribución Local (SDL)” Sistema conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.

“Sistema de Transmisión Regional (STR)” Sistema compuesto por redes regionales o interregionales de transmisión; Conformado por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV y que no pertenecen a un sistema de distribución local.

“Sistema de Transmisión Nacional (STN)” Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, equipos de compensación y subestaciones que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV, los transformadores con este nivel de tensión y los correspondientes módulos de conexión.

“Suspensión del servicio” Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato.

“Suspensión del servicio de común acuerdo” suspensión del servicio por solicitud de un Cliente o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.

“Suspensión en interés del servicio” suspensión del servicio para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor originada por parte del OR, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los Clientes o usuarios y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

“Suspensión por Incumplimiento” suspensión del servicio por el incumplimiento del Cliente o usuario de las obligaciones emanadas del presente contrato y principalmente la obligación de pago dentro del término señalado para ello.

“Servicio público domiciliario de energía eléctrica” Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del Cliente final, incluidas su conexión y medición.

“Usuario o Usuarios” Persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

ARTÍCULO I.

OBJETO DEL CONTRATO

Sección I.01 Objeto. El presente contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de energía eléctrica (el “Contrato”) tiene por objeto: definir las Condiciones Uniformes de acuerdo con las cuales BIA ENERGY SAS ESP, (la “Compañía” o “BIA”) comercializadora de energía, con NIT 901588412 - 3, prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica a los Clientes, propietarios, poseedores, arrendatarios y en general, Usuarios, (el “Cliente” o el “Usuario”) quien al beneficiarse del servicio de energía eléctrica que presta la Compañía, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas y se obliga a retribuir a la Compañía un precio por el mismo como contraprestación por la comercialización de energía eléctrica.

El servicio que ofrece la Compañía, como comercializadora de energía y responsable del suministro, corresponde al desempeño de la labor de

intermediación entre los agentes propietarios de la infraestructura eléctrica y el Cliente, regulado en todos los mercados de comercialización abiertos ante la CREG en el territorio nacional.

En desarrollo de esta labor de intermediación adquiere, por instrucciones y por cuenta del Cliente, la energía en el mercado mayorista y paga por cuenta del Cliente a los agentes propietarios de las redes de transporte y a los agentes que realizan la operación y registran las transacciones comerciales, los cargos regulados mandados por la CREG y atiende al Usuario final en todos sus requerimientos del servicio.

ARTÍCULO II. DISPOSICIONES GENERALES DEL CONTRATO

Sección II.01 Definición del contrato.

El Contrato es uniforme, consensual, en virtud del cual la Compañía presta el servicio público domiciliario de comercialización de energía eléctrica a un Usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las Condiciones Uniformes aquí definidas. Existe el Contrato aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos Clientes. La Compañía informará ampliamente a sus Usuarios sobre este contrato y les entregará copia de este en el momento en que se perfeccione el Contrato.

Sección II.02 Régimen jurídico.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, o aquellas normas que lo modifiquen o adicionen, los actos de las empresas de servicios públicos se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado, salvo que la mencionada ley disponga lo contrario.

Sección II.03 Marco legal y regulatorio.

Para interpretar y aplicar este Contrato se tendrá en cuenta lo previsto en las Leyes 142 de 1994, 143 de 1994 o aquellas que las modifiquen, complementen o adicionen, la regulación expedida por la CREG, que sea aplicable a la relación contractual, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, y las normas de construcción y técnicas vigentes, así como las normas expedidas por el Ministerio de Minas y Energía y demás autoridades competentes.

Sección II.04 Celebración del contrato.

Existe Contrato de Servicio Público de Energía desde que la Compañía define las Condiciones Uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, se adhiere a las condiciones Uniformes lo cual se entiende cuando el Usuario solicita recibir el servicio. Lo anterior, en todo caso siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas en este Contrato.

Sección II.05 Ejecución del Contrato.

El Contrato será de ejecución sucesiva. Se entenderá que la ejecución inicia una vez el Cliente reciba la prestación del servicio de comercialización objeto de este contrato. Las partes verificarán permanentemente las obligaciones y derechos inherentes contraídos bajo el presente Contrato.

Sección II.06 Partes del Contrato.

Son partes del Contrato la Compañía y el Cliente, o aquél a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este dónde se preste el servicio; y los poseedores o tenedores, en cuántos beneficiarios del contrato y, por lo tanto, Usuarios.

Sección II.07 Capacidad del cliente para contratar.

Cuando el inmueble objeto del servicio cumpla con todos los requisitos técnicos y de tipo urbanístico fijados por las autoridades regulatorias y municipales donde esté ubicado, así como los requisitos de eficiencia operativa y técnica acorde con los requerimientos de la Compañía, cualquier persona mayor de edad, capaz de contratar que lo habite o utilice a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del Contrato.

Sección II.08 Duración.

La duración del presente contrato será a término indefinido sin perjuicio de lo previsto en el artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Sección II.09 Solidaridad.

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás Usuarios y los Clientes son solidarios en sus obligaciones y derechos del

Contrato. Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen y se formalice ante la Compañía tal garantía o depósito.

ARTÍCULO III. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Sección III.01 Área de prestación del Servicio.

Corresponde a las áreas geográficas de los municipios o distritos en los cuales la Compañía proporciona el servicio de energía eléctrica. BIA podrá prestar el servicio en todo el territorio nacional conforme a la regulación vigente.

Sección III.02 Condiciones técnicas para el suministro, solicitud y conexión del servicio.

Los aspectos relativos a los requisitos técnicos, las solicitudes y conexión del servicio se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998), normas técnicas establecidas por el Operador de Red, Reglamento de Comercialización (Resolución CREG 156 de 2011), Código de Medida Resolución CREG 038 de 2014 y las normas que los aclaren, modifiquen o reemplacen. Todo Cliente Potencial deberá obtener de la Compañía autorización previa para realizar la conexión. El Usuario Potencial, puede hacer la solicitud directamente o a través de un comercializador o un tercero. La Compañía podrá exigir al Cliente Potencial que, como persona que inicia consultas para convertirse en usuario del servicio de energía eléctrica, acredite la forma de vinculación con el inmueble o las obras a solicitar, mediante los medios de prueba que la ley permita, y demostrar que habita o utiliza el inmueble para el cual está solicitando el servicio. La conexión de la acometida a la red deberá ser efectuada por la Compañía o personal autorizado por ella. La Compañía solicitará que se acredite que el predio cuenta con el respectivo permiso urbanístico o licencia de construcción.

Sección III.03 Solicitud de Factibilidad.

En caso de que el Cliente lo requiera, podrá solicitar a BIA la gestión ante el OR para que este último realice el estudio de factibilidad del servicio en predios que serán energizados por primera vez. En este caso, la Compañía actuará únicamente como intermediaria entre el Cliente y el OR.

Sección III.04 Solicitud de prestación del servicio

La responsabilidad de solicitar a la Compañía la prestación del servicio será del Usuario Potencial, quien podrá hacerlo directamente o a través un tercero debidamente facultado que lo represente.

Sección III.05 Estudio de la solicitud de conexión.

Para el estudio de la solicitud de conexión la Compañía verificará el cumplimiento de los requisitos y criterios definidos en la Resolución CREG 070 de 1998, o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

Los plazos máximos para dar respuesta a una solicitud de conexión para el operador serán los que establezca la ley.

Sección III.06 Estudio de coordinación de protecciones.

Para las solicitudes de conexión de cargas iguales o superiores a 1 MVA en niveles de tensión II, III, y IV, el Usuario Potencial deberá tener en cuenta que debe elaborar y entregar el estudio de coordinación de protecciones que contenga la información establecida en la regulación vigente y aplicable así como las observaciones que en cada caso particular BIA le manifieste. Sin perjuicio de que se pueda llegar a un acuerdo comercial con el Cliente.

Sección III.07 Ejecución de las obras de conexión.

Las instalaciones internas son responsabilidad del Cliente Potencial, las cuales deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos en lo que respecta a las condiciones técnicas de los equipos y redes podrá ser certificado por los entes acreditados por los organismos competentes. Sin perjuicio de que se pueda llegar a un acuerdo comercial con el Cliente.

Sección III.08 Puesta en servicio

Previo a la puesta en servicio de una conexión, la Compañía solicitará la certificación de conformidad con el RETIE.

Si el Cliente es quien suministra los equipos, deberá entregar previo a la conexión la certificación de los protocolos de pruebas de los diferentes equipos a instalar, o por la ampliación de su capacidad existente, así como los certificados de conformidad de producto a los que hubiere lugar por disposición normativa.

En caso de que el inmueble sobre el que se efectúa la solicitud de conexión, haya tenido otra cuenta con la Compañía y ésta tenga el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago, la Compañía podrá trasladar dichos valores a la nueva cuenta que para tal efecto se cree en el mismo inmueble.

Sección III.09 Financiación de obras y equipos.

La Compañía podrá financiar las obras y equipos que instale directamente o a través de personas autorizadas e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de esta financiación acordados con el Cliente.

Sección III.10 Conexión de Autogeneradores a Pequeña Escala

En los casos en que el Cliente sea una AGPE deberá cumplir con las condiciones para la conexión dispuestas en la Resolución CREG 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. BIA ENERGY podrá representar al AGPE ante el mercado para la venta de excedentes, de conformidad con los términos previstos en el Protocolo para la venta de excedentes AGPE de la Compañía.

En todo caso, el Cliente que durante la vigencia del presente contrato, de forma total o parcial actúe como AGPE, preferirá a la Compañía como su representante ante el mercado, por encima de los demás agentes comercializadores.

Sección III.11 Condiciones para ser Usuario.

La Compañía prestará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad residencial y no residencial (comercial, oficial, industrial), en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la ley.

El servicio que ofrece la Compañía, como comercializadora de energía y responsable del suministro, corresponde a realizar la labor de intermediación entre los agentes propietarios de la infraestructura eléctrica y el Cliente, regulado en todos los mercados de comercialización abiertos ante la CREG en el territorio nacional.

En desarrollo de esta labor de intermediación adquiere, por mandato y por cuenta del Cliente, la energía en el mercado mayorista y paga por cuenta del Cliente a los agentes propietarios de las redes de transporte y a los agentes que realizan la operación y registran las transacciones comerciales, los cargos regulados mandados por la CREG y atiende al Usuario final en todos sus requerimientos del servicio.

El Cliente debe reunir las condiciones legales para celebrar el Contrato. Si no fuere un nuevo punto de consumo en el SDL, debe estar a paz y salvo en todas las obligaciones con la Compañía comercializadora que le suministraba la energía con anterioridad a este contrato, o al menos garantizar sus deudas con un título valor al tenor de lo previsto en el artículo 56 de la Resolución CREG 156 de 2011 cumplir con las exigencias de la Ley frente a la adecuación de sus instalaciones de medida y mantener sus instalaciones eléctricas internas cumpliendo los requisitos de calidad que la regulación establece.

Parágrafo I: Destino del suministro de energía. El suministro de energía eléctrica que presta la Compañía está destinado al uso exclusivo de los Usuarios con los cuales se celebra este contrato y en ningún evento podrá ser usado para suministrar energía a terceros.

Sección III.12 Negación de la prestación del servicio.

La Compañía se puede negar a prestar el servicio en los siguientes casos:

- (a) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas, las cuales incluyen pero sin limitarse, a la existencia de condiciones en las instalaciones que reducen de forma significativa la eficiencia operativa de la compañía o afectan el plan de crecimiento o inversión empresarial.
- (b) Cuando la zona donde se encuentra ubicado el Cliente haya sido declarada como de alto riesgo según la autoridad competente.
- (c) Cuando el Cliente potencial o las instalaciones donde se prestará el servicio no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

La negación de la conexión al servicio deberá comunicarse al solicitante con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la Compañía y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas generales que regulan los recursos ante la Compañía de servicios públicos.

Sección III.13 Responsabilidad red interna.

Las instalaciones internas son responsabilidad del Cliente, deberán cumplir con los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes y con el Código de Medida y demás disposiciones aplicables. En virtud de lo anterior, con la suscripción del presente contrato el Usuario declara que las instalaciones de medición y las instalaciones de conexión asociadas a la frontera comercial cumplen tales disposiciones..

ARTÍCULO IV.

CONEXIÓN DEL SERVICIO, PROPIEDAD, MANTENIMIENTO Y CAMBIO DE EQUIPOS.

Sección IV.01 Adquisición e instalación de equipos de medición.

Cuando el Cliente desee suministrar directamente el medidor deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y tendrá un plazo de siete (7) días hábiles para entregar el medidor a la Compañía, contados a partir de la aprobación de la solicitud; agotado el plazo sin que se haya realizado entrega, la Compañía anulará la solicitud y el Cliente deberá presentar una nueva.

En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por el Cliente quedará sujeta a la certificación que, sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración, conformidad de producto y certificación que expida la entidad u organismo encargado de la acreditación.

El Cliente podrá solicitar la devolución de los equipos que entregó a la Compañía y que no fueron instalados por causas atribuibles a él, en un plazo no superior a quince (15) días calendario. Vencido este plazo, la Compañía no se hará responsable de los mismos.

Para los casos en que la Compañía suministre el equipo de medida o preste los servicios de calibración, revisión y colocación de sellos al medidor, éstos

podrán ser cobrados al Cliente de acuerdo con las ofertas presentadas para este tipo de servicios.

Si el usuario adquiere el medidor por comodato, el costo de instalación será asumido por la empresa. No obstante, si el agendamiento de la visita de instalación es de mutuo acuerdo y el Usuario no asiste, no cuenta con los permisos necesarios para ingresar al inmueble o interfiere con cualquier acción u omisión para ejecutar la instalación. La visita se considerará fallida y el Usuario deberá asumir dicho costo.

En virtud de lo anterior, el USUARIO en calidad de comodatario es obligado a emplear el mayor cuidado en la conservación de los equipos y/o elementos de medición y será responsable de todo deterioro que no provenga de la naturaleza o del uso legítimo de los equipos y/o elementos de medición; y si este deterioro es tal, que los equipos y/o elementos de medición no sean susceptible de emplearse en su uso ordinario. Igualmente, el USUARIO se hace expresamente responsable en caso de que los equipos y/o elementos de medición sean hurtados. En estos casos, BIA en calidad de comodante podrá exigir el precio del equipo y/o elemento de medición respectivo.

La instalación se realizará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. en caso que, sea fuera de este horario, la instalación tendrá costo adicional el cual se le informará al usuario.

Sección IV.02 Obligaciones del Cliente en relación con la conexión.

Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuar, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en la normatividad vigente, y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan. Se tendrá como obligación principal del usuario, dar cumplimiento en lo relacionado con las redes internas y los equipos y elementos de medición de su propiedad, dar cumplimiento riguroso a los previsto en la Resolución CREG 038 de 2014 Código de Medida.

En caso que, para dar cumplimiento a la Resolución CREG 038 de 2014, sea necesario realizar adecuaciones técnicas, modificaciones al nivel de tensión, reposición de equipos, entre otros, la Compañía podrá prestar estos servicios de conformidad con los términos y condiciones previstos en la oferta económica que podrá ser presentada para cada servicio.

Sección IV.03 Propiedad de las conexiones domiciliarias.

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al Usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, la Compañía no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los Usuarios, sin el consentimiento de ellos. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la Ley, sobre la medición individual.

Sección IV.04 Características técnicas de los equipos de medidas.

Las características técnicas que deberán cumplir los equipos de medida, de conformidad con lo previsto en la Resolución CREG 038 de 2014 y aquella que la modifique o complemente, serán las siguientes:

- (a) Podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos de acuerdo con la conexión a la red o la autorizada e informada al Cliente por el Operador de la Red de distribución.
- (b) Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, a las adoptadas por la Compañía, a las normas internacionales correspondientes o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
- (c) Los medidores y transformadores de medida deben cumplir con los índices de clase, clase de exactitud indicados en la siguiente tabla, de conformidad con lo establecido en la resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Sección IV.05 Localización del sistema de medida.

Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento de este, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al Cliente. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la Compañía exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. La Compañía notificará por escrito al Cliente,

haciendo constar el plazo para su reubicación; en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo podrá ser efectuado por la Compañía y los valores de esta adecuación se facturará al Cliente.

Cuando un tercero intervenga en la localización del sistema de medida, la Compañía podrá presentar peticiones o reclamaciones actuando en nombre y representación del usuario, encaminadas a que se realicen adecuaciones o correcciones que permitan la medición oportuna y segura del consumo del Cliente.

Sección IV.06 Control sobre el funcionamiento de los medidores.

El control sobre el funcionamiento de los medidores se sujetará a las siguientes normas:

- (a) Se permite tanto a la Compañía como al Cliente, verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo y se obligan ambos a adoptar precauciones eficaces para que no sean alterados. Se permitirá a la Compañía, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.
- (b) Será obligación de la Compañía cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; y será con cargo al Usuario la reparación o el reemplazo, a satisfacción de la Compañía, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el Cliente, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Compañía podrá hacerlo por cuenta del Cliente. La Compañía podrá ofrecer equipos de medición en modalidad de alquiler.
- (c) Cuando el equipo de medida sea suministrado por la Compañía, como en el caso del literal (b) anterior, ésta asumirá la garantía de buen funcionamiento del equipo de medida por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes, siempre y cuando no exista maltrato, descuido o uso indebido por parte del Cliente con respecto al equipo. El Cliente de la Compañía será el directamente responsable por la custodia y el cuidado de los equipos.
- (d) Otros cobros: de conformidad con la Resolución CREG 225 de 1997, la Compañía podrá ofrecer los servicios de conexión y complementarios a sus Clientes y sus valores estarán determinados por lo establecido en esta resolución.

Sección IV.07 Garantía de los equipos de medida

Cuando el equipo de medida sea suministrado por la Compañía, se garantizará su correcto funcionamiento por un período de un año, contados a partir de la instalación. En caso de falla o incorrecto funcionamiento, la Compañía repondrá el medidor defectuoso a su costa durante la vigencia de la garantía, siempre que la falla o el incorrecto funcionamiento no se deba a ninguna acción u omisión del Cliente o sus dependientes. Si el medidor defectuoso fue suministrado por el Cliente, se aplicará el procedimiento previsto para reposición del medidor.

Sección IV.08 Reposición del sistema de medida.

Será obligación del Cliente hacer reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de la Compañía como se dispone en el numeral de este Contrato, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de mayor exactitud. Cuando el Cliente, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Compañía podrá hacerlo por cuenta del Cliente. En los casos en los que el Cliente opte por elegir a la Compañía para hacer esta reposición deberá manifestarlo expresamente y presentar una solicitud en tal sentido.

Parágrafo I. Provisionalmente la Compañía podrá instalar un medidor, mientras el Cliente le comunica que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, la Compañía podrá facturar al Cliente el medidor y los costos asociados a esta operación.

Parágrafo II. La Compañía podrá adelantar programas de cambio de medidores por razones de orden tecnológico, o para desarrollar proyectos de medición inteligente o infraestructura de medición avanzada de forma independiente o en alianza con terceros. En estos casos la Compañía comunicará previamente al Cliente sobre el programa por desarrollar. En los casos en que la Compañía asuma el costo de los medidores, éstos serán de propiedad de la Compañía.

Sección IV.09 Sistemas de medición para AGPE.

En los casos en que un AGPE requiera conectarse a la Red de la Compañía, el AGPE debe cumplir con las condiciones para la conexión dispuestas en la

Resolución CREG 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

Sección IV.10 Sellado de las instalaciones y sistema de medición.

Los equipos de medición deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo similar tales como gabinetes, cajas (incluye tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, etc.); que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual la Compañía tiene la obligación de sellar tales dispositivos. En todo caso, la Compañía podrá autorizar al OR instalar sellos que considere necesarios sin afectar el acceso al sistema de medida. Los sellos sólo podrán ser retirados por parte del Agente que los instaló lo cual deberá coordinarse con la Compañía una revisión conjunta, y el Cliente o su representante, tiene derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

El Cliente que rompa o adultere los sellos o permita que ello ocurra o que estos no correspondan a los que fueron instalados por la Compañía, es responsable por todos los costos y la responsabilidad legal derivada

Sección IV.11 Visitas Fallidas.

Las Instalaciones que se hayan coordinado con un Cliente y resulten fallidas por razones atribuibles al Cliente se constituirán en una Visita Fallida. Se entenderá que la constitución de Visita Fallida se perfeccionará en el evento en que los electricistas encargados de ejecutar la instalación efectivamente lleguen al lugar y se les negó el ingreso o por causas atribuibles al Cliente, se les negó la ejecución efectiva de la instalación.

Por cada Visita Fallida en que el Cliente incurra, Bia podrá cobrar a título de penalidad un valor fijo de COP \$250.000 si la visita fallida se constituyó en un día hábil o COP \$337.500 si la visita fallida se constituyó en un día no hábil.

ARTÍCULO V.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Sección V.01 Derechos del Cliente:

Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la Ley se tienen como derechos los siguientes:

- (a) Recibir el servicio de energía eléctrica en condiciones de seguridad y de calidad. Los Usuarios serán compensados económicamente, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes; así como según lo dispuesto por las Leyes vigentes en relación con los daños y perjuicios que se le pudieran llegar a causar como consecuencia de la prestación del servicio sin condiciones de seguridad o calidad.
- (b) Tener libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- (c) Promover la cultura sobre uso razonable y eficiente del servicio de energía eléctrica, como una forma de contribuir a la competitividad de los Usuarios y del país en general.
- (d) Un trato equitativo en la prestación del servicio respecto de otros usuarios.
- (e) Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- (f) Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- (g) Presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones Uniformes y autorizar para que la Compañía las presente en su nombre, representación y defensa de sus intereses.
- (h) Recibir Información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- (i) La facturación del costo unitario de prestación del servicio en forma oportuna a la dirección acordada con el Cliente, con todo el detalle requerido y en forma fácil de comprender. En la medida en que la tecnología del Cliente y de la Compañía lo permitan, se usarán preferentemente los medios electrónicos para intercambio de información siempre y cuando se encuentre aceptado previamente por los Usuarios de conformidad con lo establecido en las normas competentes.
- (j) Celeridad y economía en los trámites.
- (k) Recibir un servicio de atención al Cliente de forma permanente durante las 24 horas del día por aspectos relacionados con la prestación del servicio.
- (l) En aplicación del principio de adaptabilidad previsto en el artículo 6° de la Ley 143 de 1994, el Cliente tendrá derecho a que el servicio sea

prestado acorde con los avances de la ciencia y la tecnología y que el suministro de energía eléctrica incorpore, entre otros servicios, la analítica de datos de consumo, sistemas de notificación y alerta por consumos no habituales, servicios de eficiencia energética, entre otros.

Sección V.02 Reporte a centrales de riesgo.

Cuando el Cliente lo autorice expresamente, la Compañía con sustento en las disposiciones legales que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero CIFIN, o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en la relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluta a cargo del Cliente, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia y de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

Sección V.03 Obligaciones del Cliente.

Son obligaciones del Cliente las siguientes:

- (a) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas de acuerdo con la Ley y las estipulaciones del presente Contrato, en donde se discrimina el precio por las actividades de comercialización desarrolladas por la Compañía y los cargos que serán trasladados a terceros
- (b) Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos a través de los medios de atención definidos por la Compañía para tal fin.
- (c) Estar a paz y salvo con la Compañía por deudas pendientes de consumos de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, para adelantar cualquier trámite relacionado con la solicitud de estos servicios.
- (d) Actuar de buena fe en la ejecución del presente contrato, con lealtad, rectitud y honestidad tanto en el suministro de información como en el cuidado y mantenimiento de los equipos de medición y de sus seguridades, sobre las cuales la Compañía hará recomendaciones especiales, sin que esto implique responsabilidad sobre el buen funcionamiento de los equipos.

- (e) Respetar las condiciones del contrato, de tal manera que al ser éste de carácter consensual se apliquen la racionalidad y el buen sentido, de acuerdo con la naturaleza de este y a no abusar de sus condiciones de Usuario.
- (f) Compensar a la Compañía. los daños que cause el descuido o la negligencia del Cliente de acuerdo con la Ley.
- (g) Informar a la Compañía sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio o condiciones de carga.
- (h) Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por la Compañía
- (i) Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o restablecimiento del servicio.
- (j) Dar previo aviso a la Compañía en un término no inferior a al período de facturación, para la terminación del contrato.
- (k) Adquirir, entregar y presentar a la Compañía para su calibración, instalación, mantenimiento o reparación, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y reparar cuando la Compañía lo exija, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

Sección V.04 Obligaciones de la Compañía.

Sin perjuicio de las obligaciones legales son obligaciones de la Compañía las siguientes:

- (a) Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato y de acuerdo con las condiciones y limitaciones derivadas de su calidad de agente comercializador.
- (b) Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley. Cuando no fuere posible medir el consumo, se facturará con base en lo establecido en el clausulado referente a la "Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida" del presente contrato.
- (c) Devolver al Usuario los equipos de medida y demás equipos retirados por la Compañía que sean de su propiedad. En el evento en que el OR retire los equipos de medida para llevarlos a revisión en laboratorio, el

- Cliente tiene derecho a recuperarlos de acuerdo a las condiciones definidas por el OR.
- (d) Facturar oportunamente los consumos suministrados y el costo unitario de prestación del servicio. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en lo establecido en el clausulado de "Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida" del presente contrato.
 - (e) Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley, por la comisión reguladora y por lo establecido en este contrato.
 - (f) Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los Usuarios.
 - (g) Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al Usuario sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.
 - (h) Suspender o cortar el servicio, cuando el Cliente incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.
 - (i) Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el Cliente pida la revisión, la Compañía podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
 - (j) Informar al Usuario sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.
 - (k) Realizar el Mantenimiento Programado del Sistema de Medición, en el ámbito de lo establecido en el Código de medida, con cargo al Cliente. La frecuencia de estos mantenimientos será la establecida en el Código de Medida

ARTÍCULO VI.
FACTURACIÓN

Sección VI.01 Facturas.

En la factura, la Compañía cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la Ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las

facturas se entregarán mensualmente con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

Para liquidar los consumos a los Usuarios en cada período de facturación, la Compañía aplicará las tarifas que hayan estado vigente el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezcan. Adicionalmente se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

- (a) Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los Usuarios del respectivo conjunto habitacional.
- (b) Por solicitud expresa de la mayoría de los propietarios de un conjunto habitacional, o por decisión de la Asamblea, la Compañía podrá facturar directamente a cada Usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el artículo 32 de la Ley 675 de 2001, equivalente al 70% de los coeficientes.
- (c) La Compañía aproximará, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$5.00), la aproximará a los diez pesos (\$10,00); en caso contrario la despreciará.
- (d) La Compañía discriminará en las facturas de los Usuarios el valor que corresponde al servicio de comercialización, los cargos que se trasladan a terceros, las contribuciones y subsidios a que haya lugar, y los demás cobros permitidos y/o autorizados por el Cliente, en los términos del numeral 12 del artículo 8 de la Resolución CREG – 156 de 2011. Por lo anterior, la remuneración de la Compañía corresponderá exclusivamente a la suma pagada por concepto de sus actividades como comercializador, mientras que los demás cargos que recaude serán trasladados a los terceros que los devengan, en desarrollan las actividades de generación, distribución y transmisión.

Parágrafo I. La Compañía podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el Cliente, tales como impuestos de orden territorial, tarifas por otros servicios públicos domiciliarios, servicios complementarios de mantenimiento, instalación o adecuaciones técnicas, cobros por conceptos de financiación de deudas, entre otros.

Parágrafo II. El Cliente recibirá la facturación del servicio de energía por medios electrónicos. La Compañía enviará al Cliente la factura de forma mensual por medio del correo electrónico que el Cliente haya suministrado. Adicionalmente, el Cliente podrá ver su factura por medio de la aplicación de la Compañía.

Sección VI.02 Facturación agrupada de cuentas

El Cliente podrá solicitar a la Compañía la agrupación de diferentes cuentas a su cargo. Para atender estas solicitudes la Compañía utilizará un esquema especial de cuenta principal o cuenta padre y cuentas asociadas. En la solicitud se deberá indicar una cuenta referencia para crear la cuenta principal.

Una vez formalizada la solicitud la Compañía efectuará las validaciones técnicas y comerciales de acuerdo con sus procedimientos con el fin de aprobar o rechazar la solicitud.

La liquidación de consumos y otros conceptos por facturar se efectuará individualmente en cada una de las cuentas que conformen la agrupación y todos los conceptos facturados serán trasladados de las cuentas hijo a la cuenta principal en cada período de facturación, conformándose una sola cuenta a pagar con todos los valores trasladados.

La entrega del grupo de facturas se hará en el lugar de entrega de la cuenta principal y/o dirección electrónica que se haya definido.

El Cliente, en cualquier momento, podrá solicitar la des-agrupación total o parcial de las cuentas agrupadas y tener como requisito previo el pago de las cuentas ya facturadas por el sistema de agrupación.

Sección VI.03 Cálculo por Promedio de consumos

- (a) El cálculo por promedio de consumos podrá realizarse con los siguientes métodos:
 - (i) Cálculo por Promedio de consumos registrados. Se basa en determinar la energía consumida y no facturada a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis períodos de facturación con consumo medido, sí la facturación es mensual y tres períodos sí la facturación es bimestral, con consumos medidos y reales que muestre EL CLIENTE posteriores o anteriores al tiempo en que no

se pudo tomar lectura del sistema de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

- (b) El consumo calculado por período (Cc) será el valor promedio de energía mensual consumida durante un período de tiempo en el que los sistemas de medida del CLIENTE registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta.

$$Cc = (Cr1 + Cr2 + \dots + Crn) / n$$

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro se tomará desde la fecha de la revisión

Cálculo por promedio de consumos registrados. Se basa en determinar la energía consumida y no facturada a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis períodos de facturación con consumo medido, sí la facturación es mensual y tres períodos sí la facturación es bimestral, con consumos medidos y reales que muestre el Cliente posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del sistema de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

El consumo calculado por período (Cc) será el valor promedio de energía mensual consumida durante un período de tiempo en el que los sistemas de medida del Cliente registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta.

$$Cc = (Cr1 + Cr2 + \dots + Crn) / n$$

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro se tomará desde la fecha de la revisión.

- (i) Cálculo por Porcentaje registrado por el medidor. Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno o en un Laboratorio de medidores acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación "ONAC".

El Consumo calculado se obtiene a partir del Consumo promedio facturado (Cf) sobre el porcentaje que, de acuerdo con las pruebas realizadas, registraba el medidor.

$$Cc = Cf / \text{Porcentaje registrado por el medidor.}$$

Tendrán prioridad para este cálculo los resultados obtenidos en el laboratorio sobre los que se obtengan en terreno. Salvo en aquellos casos en que se muestre en la inspección que el error en la medición proviene de conexiones defectuosas, contactos deficientes o manipulación del medidor que no afectaron sus partes internas y por lo tanto en el banco de pruebas del laboratorio son corregidas y presentan una medida sin error.

Parágrafo I. La liquidación en pesos para cada uno de los casos anteriormente descritos será la que resulte de multiplicar el consumo en kilovatios-hora, por la tarifa vigente en la fecha de detección por el tiempo de permanencia del hallazgo. En todos los casos el tiempo de permanencia se determinará de acuerdo con las pruebas y según lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Liquidación \$ = (cc-cf)*TV Cc = Consumo calculado. Cf = Consumo facturado. TV = Tarifa en vigencia en el momento del hallazgo.

Parágrafo II. La tarifa que se aplicará será la vigente para el estrato en el momento del hallazgo.

Parágrafo III. La Compañía liquidará el servicio de energía eléctrica teniendo como base las tarifas. En todos los casos el tiempo de permanencia se determinará de acuerdo con las pruebas y según lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo IV. BIA podrá realizar otros cobros únicamente en los siguientes casos:

Cuando el USUARIO sea sujeto pasivo de cualquier tributo del orden nacional o territorial, caso en el cual el valor a cobrar dependerá de la Ley, Decreto, ordenanza departamental o acuerdo municipal que fije la base gravable y tarifa. Este cobro no es potestativo para BIA, sino obligatorio y será trasladado a la entidad nacional o territorial que sea sujeto activo del tributo respectivo.

En caso de que el USUARIO tenga las condiciones necesarias para aplicar alguna exención o exclusión de un tributo, deberá informar ante BIA todos los documentos y soportes necesarios para acreditar la exención o exclusión.

Cuando se agende de mutuo acuerdo en horas no hábiles una visita técnica preliminar, visita de instalación, visita de reparación o mantenimiento o cualquier otra visita necesaria para la continuidad de los servicios. Se entiende por horas hábiles la comprendida entre las 7:00 horas y las 17:00 horas de los días lunes a viernes.

El valor por cada visita en horas no hábiles será aquel publicado en la página web al momento de agendamiento de mutuo acuerdo.

Cuando se agende de mutuo acuerdo con el USUARIO una visita técnica preliminar, visita de instalación, visita de reparación o mantenimiento o cualquier otra visita necesaria para la continuidad de los servicios, y el USUARIO no asista, no cuente con los permisos necesarios para el ingreso al inmueble o interfiera con cualquier acción u omisión en la realización oportuna de la visita. En este caso, la visita se considerará “visita fallida”.

El valor por cada visita fallida será aquel publicado en la página web de BIA al momento de agendamiento de la visita.

Cuando el equipo o elementos de medida sean desinstalados o hurtados y se requiera su reposición para la prestación de los servicios de conformidad con lo previsto en la cláusula décima octava del presente contrato.

El valor por cada equipo o elemento de medición será aquel publicado en la página web de BIA al momento de ocurrencia de los hechos. Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, BIA podrá hacerlo por cuenta del USUARIO y trasladar los costos en que se incurra en la factura inmediatamente posterior.

Sección VI.04 Determinación del consumo para Clientes con medidor en casos especiales.

- (a) Para Clientes con medición colectiva. En este caso, se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia de registro del medidor entre dos (2) lecturas consecutivas y luego se dividirá ese consumo entre el número de Clientes.
- (b) Para Clientes que presenten desviaciones significativas. En este caso se establecerá el consumo con base en el cálculo por Promedio de consumos registrados, del presente Contrato, mientras se establece la causa de la desviación.
- (c) Para Clientes con subregistro de energía por fallas técnicas o de fuerza mayor. El consumo facturable para los Clientes que carecen de registro confiable a causa de Fallas Técnicas o de fuerza mayor, sin que necesariamente se haya presentado variación significativa de consumos, se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos: promedio del estrato socioeconómico, porcentaje registrado por el

medidor, aforo individual de carga, capacidad instalada o potencia instantánea.

Una vez aclarada la causa del subregistro, la Compañía procederá a establecer la diferencia entre los valores establecidos por uno de los anteriores métodos y el valor facturado, que serán cargados al Cliente como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación. Para equipos de medida con configuración de franjas horarias, se aplicará la tarifa sencilla vigente en el mes de detección, sin hacer discriminación por consumos en tales franjas.

Sección VI.05 Aproximación del valor total de la factura.

La Compañía podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$5.00), la Compañía podrá aproximarse a los diez pesos (\$10.00); en caso contrario se despreciará.

Sección VI.06 Períodos de Facturación.

El período de facturación para los Usuarios de la Compañía será mensual. Sin embargo, la Compañía podrá establecer que el período de facturación para el Cliente diferente de común acuerdo y cuando las condiciones geográficas, técnicas o financieras lo justifiquen.

Sección VI.07 Cobros Inoportunos.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la Compañía no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores; se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del Cliente.

No se considerarán como cobros inoportunos de cara a la Compañía, la liquidación de valores que se encuentran a cargo de terceros correspondientes a impuestos de orden territorial, tarifas de otros servicios públicos domiciliarios como el servicio público de aseo. En este caso, la Compañía solo funge como agente recaudadora, que no incide en el valor liquidado y cobrado al Cliente, por lo que las reclamaciones por estos conceptos se adelantarán ante cada autoridad competente.

Sección VI.09 Financiación de deudas anteriores

Para efectos de facilitar el proceso de cambio de comercializador de energía eléctrica, el Cliente podrá autorizar expresamente a la Compañía para cancelar deudas que tengan con otras empresas prestadoras de servicios públicos de conformidad con el Protocolo de Financiación de deudas de la Compañía. En este caso, el Cliente aceptará que los correspondientes valores de las deudas, y en caso de que apliquen los intereses remuneratorios, sean cargados a su factura.

Sección VI.08 Mérito ejecutivo de la factura.

La factura expedida por la Compañía, debidamente firmada por el representante legal de la Compañía o quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, ante el incumplimiento en el pago, podrá ser cobrada ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

Sección VI.09 Intereses por Mora.

En caso de mora en el pago de los servicios, la Compañía podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos o condonar los mismos. Para los Usuarios residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para los demás Usuarios la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

Sección VI.10 Renuncia al requerimiento para constituirse en mora.

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial, por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda. Los cobros de los honorarios pre jurídicos podrán ser incluidos en la facturación previa autorización del Cliente, o ser cobrados de manera directa por la entidad autorizada por la Compañía.

Sección VI.11 Retiro del Servicio en Mora.

Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del Cliente, o cuando este se encuentre en mora, la Compañía podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

ARTÍCULO VII.

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

Sección VII.01 Determinación del consumo facturable.

El consumo se determinará de acuerdo con la sumatoria de los valores de energía horaria registrados por el medidor durante un periodo determinado. Dichas lecturas se realizarán de manera horaria por medio de los módulos de comunicaciones conectados al medidor de energía. En caso de no poder acceder a la información de manera remota, la Compañía podrá enviar personal autorizado al inmueble del Cliente para realizar lectura en sitio y descargar la información horaria del periodo de facturación.

Sección VII.02 Determinación del Consumo.

La Compañía exigirá a sus usuarios que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble para facilitar las lecturas, la determinación del consumo se realizará de la siguiente manera:

- (a) El consumo que se facture a un usuario será determinado con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, o en el caso de la Telemedida con el registro horario de la energía suministrada en cada hora del día.
- (b) Cuando, sin acción u omisión de las partes, el medidor se haya retirado para revisión y/o calibración, o cuando el medidor se encuentre defectuoso, y durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos del Cliente, o con base en los consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
- (c) En desarrollo de lo dispuesto la Ley, cuando el Cliente no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores durante un periodo de facturación, por solicitud de la Compañía cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, la Compañía lo podrá hacer por cuenta del Cliente o suscriptor y determinar el consumo como se establece en el numeral anterior. Para tal fin, la Compañía deberá comunicar al suscriptor o usuario las razones por las cuales el medidor debe ser modificado. En dicho evento, si la Compañía se abstiene de hacerlo por cuenta del Cliente, o se abstiene de colocar

medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario, se entenderá que es omisión de la Compañía. y le hará perder el derecho a recibir el precio.

Sección VII.03 Desviaciones significativas

Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, exceden el porcentaje previsto en la regulación si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual.

Sección VII.04 Procedimiento para investigar las Desviaciones Significativas.

Dentro del debido proceso está contenido el deber de precisar la causa que originó la desviación de consumos, detectada en la revisión previa a la facturación, para el cumplimiento la Compañía adoptará las siguientes etapas:

- (a) La Compañía al momento de la toma de la lectura o posterior a ésta, consultará con el Cliente las posibles causas que originaron la desviación del consumo (aumento o disminución de la carga instalada, variación en el número de personas, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras). Cuando el Cliente declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo, esta declaración se tomará como causa imputable al Cliente y por tanto se facturará el consumo total dejado en investigación.
- (b) Hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de la Compañía como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en este último caso la comparación del consumo en investigación, a la que se refiere este artículo, podrá realizarse comparando con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.
- (c) Programación de revisión en el inmueble para establecer la causa de la desviación: En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, la Compañía realizará visita al predio para lo cual podrá comunicar al Usuario la fecha de la visita. Cuando la Compañía realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no

se puedan efectuar por causa imputable al Cliente, siempre y cuando de éstas exista prueba documental la Compañía podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el Cliente podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados.

- (d) Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita y la Compañía concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente. Si el Cliente lo requiere, podrá presentar la debida reclamación.

Sección VII.05 Plazo máximo para investigar desviaciones significativas y cobrar servicios no facturados por error u omisión

La Compañía debe facturar oportunamente los consumos a los Clientes. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la Compañía no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del Cliente.

Sección VII.06 Procedimiento para la determinación de la energía consumida y no registrada.

La Compañía podrá determinar y cobrar la energía que el Cliente consumió y no pagó porque no fue posible su correcto registro en los siguientes eventos:

- a) Conexiones eléctricas o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, en los que se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.
- b) Retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por la Compañía.
- c) Cuando el Cliente no informe a la Compañía el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos la Compañía liquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, la Compañía cobrará los respectivos intereses moratorios.

- d) Cualquier otra situación atribuible o no al Cliente que implique un consumo de energía que no fue pagado por el Cliente, derivado del registro incorrecto del sistema de medida.

Sección VII.07 Energía Consumida y No registrada.

El cobro de la energía dejada de registrar, se hará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- (a) Detección de la situación que causa el registro incorrecto de los consumos. Una vez detectada la ocurrencia de alguna situación que no permita determinar exactamente el consumo, la Compañía procederá a hacer las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan determinar la cantidad de energía consumida y no registrada.
- (b) Retiro del medidor. En los casos en que se detecte alguna de las situaciones mencionadas en la cláusula 21, se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por la Compañía cuando se estime necesario. En este caso, se retirará el medidor dejando al Cliente una copia del acta de retiro.
- (c) Una vez retirado el medidor se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad que serán relacionados en el acta de revisión. El Cliente podrá estar presente en el dictamen del laboratorio, y para ello deberá solicitar cita por medio de llamada al número telefónico informado en el acta, por escrito o personalmente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, y deberá acreditar la condición en la que actúa. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se evaluará sin su presencia.

Sección VII.08 Corrección de anomalías.

Dentro de la inspección que efectúe la compañía a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encuentran anomalías se reemplazará el elemento o se corregirá la anomalía. El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este contrato.

Sección VII.09 Suspensión del Servicio.

La Compañía podrá interrumpir de forma temporal el suministro del servicio de energía eléctrica, por alguna de las siguientes causales:

- (a) Falta de pago de la factura de cobro expedida por la Compañía, correspondiente a un (1) período de facturación. En la factura se incluirá la fecha de pago oportuno y la fecha a partir de la cual se suspenderá.
- (b) Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones eléctricas o encontrar anomalías en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, líneas, entre otros.
- (c) Incumplir, alterar o variar unilateralmente las condiciones de prestación del servicio, o cualquiera de las obligaciones estipuladas en este Contrato o incumplir con el pago de los cobros por energía consumida y no registrada correctamente por este motivo.
- (d) Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o Cliente distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- (e) Impedir u obstaculizar la conexión de clientes a puntos del Sistema Eléctrico de la Compañía, pruebas de servicio o la instalación de los aparatos o equipos exigidos por la Compañía.
- (f) Cuando por razones atribuibles al Cliente, la Compañía no pueda tomar la lectura durante dos (2) períodos consecutivos de facturación o tres (3) períodos no consecutivos de facturación en los últimos doce (12) meses, se comunicará al Cliente la imposibilidad de tomar la lectura y se le indicará la obligación de permitir a la Compañía tomar la lectura directamente del equipo de medida. Después del segundo período consecutivo o tres (3) períodos no consecutivos de facturación en los últimos doce (12) meses, sin que el Cliente tome las acciones que permitan la lectura de su equipo de medida, la Compañía podrá suspender el servicio.
- (g) No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones exigidas por la Compañía por razones técnicas o de seguridad de acuerdo con las normas vigentes.
- (h) Auto reconectarse cuando el servicio se encuentre suspendido.
- (i) No instalar o impedir la instalación del sistema de medida.
- (j) Impedir la revisión o verificación del sistema de medida y las instalaciones, o las pruebas de servicio.
- (k) Impedir el retiro del medidor para su evaluación en un laboratorio legalmente acreditado para este fin.
- (l) En interés del servicio.

Cuando se suspenda el servicio se enviará por los medios electrónicos autorizados por el Cliente una constancia, en la que se indique la causa de la suspensión y los requisitos para obtener la reconexión. El procedimiento de

suspensión y reconexión se llevará a cabo de conformidad con el Protocolo de suspensión y reconexión de la Compañía.

La Compañía quedará exonerada de toda responsabilidad derivada de la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio cuando éstos hayan ocurrido por las causales anteriormente expuestas.

Se haga o no la suspensión del servicio, la Compañía podrá ejercer todos los demás derechos que las normas que regulan la prestación del servicio, además de este Contrato, le conceden cuando se presente el incumplimiento.

La Compañía podrá ofrecer alternativas a los clientes para no suspender el servicio, y su aplicación estará sujeta a la aprobación expresa otorgada por el cliente.

Para la suspensión del servicio, el único responsable de realizar la suspensión y reconexión del servicio al Usuario será la Compañía.

El servicio, también podrá suspenderse de conformidad con lo previsto en los artículos 138 y siguientes de la Ley 142 de 1994, por las siguientes causas:

- (a) Suspensión de común acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el Cliente, siempre y cuando convenga en ello la Compañía y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Compañía, y el Cliente y los terceros que puedan resultar afectados lo aceptan. La solicitud de suspensión del servicio deberá hacerla el suscriptor o Usuario, por lo menos con 48 horas (dos días comunes) de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacerla efectiva. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del contrato, se enviará inmediatamente comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio. En todo caso, la Compañía podrá oponerse a la suspensión del servicio de común acuerdo sin perjuicio de la solicitud del Cliente en los siguientes casos:
- (b) Por solicitud expresa de la autoridad competente.
- (c) Cuando la suspensión afecte a terceros y no se tenga la autorización de éstos
- (d) Suspensión en interés del servicio: la Compañía podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación de este y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes en los eventos previstos en el artículo 139 de la Ley 142 de 1994.

- (e) Suspensión por orden de autoridad: Por solicitud de autoridad judicial o administrativa, en los términos y por el plazo que así se indique. Para ambos eventos, la Compañía deberá dar aviso al Usuario y a terceros que se puedan ver afectados con la medida, con una antelación no inferior a 48 horas (dos días comunes) de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva dicha medida.
- (f) Suspensión por incumplimiento o violación del contrato. Se consideran eventos de incumplimiento o violación del contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, los previstos en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo: La Compañía informará en cada factura la fecha a partir de la cual se efectuará la suspensión del servicio de energía por incumplimiento en el pago, los recursos que proceden contra dichos actos y dentro de qué términos se pueden instaurar según lo dispuesto en la normatividad vigente.

Parágrafo segundo: El usuario podrá ver el protocolo de suspensión y reconexión del servicio que se encuentra publicado en la página web de Bia.

Sección VI.10 Aseguramiento de la suspensión.

La Compañía podrá llevar a cabo el aseguramiento de la suspensión, el cual consiste en el retiro de la acometida, en los siguientes casos: Incumplimiento en el pago de tres (3) o más períodos de facturación o la reincidencia en la auto-reconexión.

Sección VI.11 Procedimiento suspensión del servicio.

La Compañía podrá hacer revisiones técnicas periódicas para establecer si los Usuarios están dando cumplimiento a lo pactado en el presente contrato de condiciones uniformes (contrato de servicios públicos), así como en el acuerdo de condiciones especiales.

En caso de evidenciarse una de las causales contempladas en los literales a) y b) de la Sección 10.01 Suspensión del Servicio, la Compañía podrá suspender el servicio inmediatamente, previa la notificación referida, o llegar a un acuerdo de pago con el Cliente. Respecto de las causales consagradas en los literales la Sección 10.01, la Compañía suspenderá el servicio inmediatamente, salvo que se requiera revisión técnica del contador en laboratorio, caso en el cual se retirará, se colocará uno provisional por la Compañía y se esperará a su resultado. Todo lo anterior, se regirá por el Protocolo de suspensión y reconexión del servicio de la Compañía.

Sección VI.12 Restablecimiento del servicio en caso de Suspensión o Corte.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al Usuario, este debe eliminar su causa dentro del término establecido por la Compañía para ello, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la Compañía, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar.

- a) Reconexión: resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un Usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes. Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al Usuario será el cobro de intereses de mora.
- b) Reinstalación: cuando el Cliente o suscriptor cumpla las condiciones para la reinstalación del servicio, la Compañía. deberá presentar la solicitud escrita de reinstalación al operador de red, el cual deberá realizarla dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud de la Compañía, en el caso de los niveles de tensión 1, 2 y 3, o dentro de los dos (2) meses siguientes, en el caso del nivel de tensión 4, de conformidad con el inciso 3 del artículo 50 de la Resolución CREG – 156 de 2011.
- c) De conformidad con la resolución CREG 225 de 1997, la Compañía podrá ofrecer los servicios de conexión y complementarios a los Clientes y sus valores estarán determinados por lo establecido en esta resolución.
- d) Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados por lo establecido por la normatividad vigente y/o decretos internos de la Compañía.
- e) Cuando se presente alguno de los eventos anteriores por el no pago de las respectivas acreencias, se aplicará el cobro de intereses moratorios legalmente reglamentados.

Sección VI.13 Causales que dan Lugar a la Terminación del Contrato y/o Corte Definitivo del Servicio.

Se podrá terminar el Contrato y/o cortar definitivamente el servicio, por las siguientes causales:

- a) Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. La solicitud deberá presentarla el Cliente o la Compañía con una anticipación por lo menos de un período de facturación a la fecha a partir de la cual espera hacer efectivo el corte.

- b) Por vencimiento del término cuando éste se haya pactado sin que el contrato sea prorrogado.
- c) En caso de que el corte afecte a terceros, la solicitud deberá ir acompañada de autorización escrita de éstos. Al momento de la solicitud el Cliente deberá estar a paz y salvo de toda obligación. Para tales efectos la Compañía podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos, financiaciones y el suministro de bienes y servicios.
- d) Por la demolición del inmueble, cuando la Compañía lo considere conveniente y sin perjuicio de su derecho a hacer efectivo el cobro de los valores producto del servicio suministrado en ese inmueble que estuviesen pendientes de pago.
- e) Por parte del Cliente por cambio de comercializador. Con excepción de los Clientes localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el Cliente podrá dar por terminado el contrato de servicio de energía con la Compañía, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con la Compañía haya sido por un período mínimo de doce (12) meses de acuerdo con el artículo 15 de la Resolución 108 de 1997, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en la normatividad vigente. Así mismo, si el comercializador es retirado del Mercado de Energía Mayorista, los Usuarios podrán cambiar libremente de prestador del servicio, sin que para ello deba cumplir los requisitos mencionados anteriormente. El Cliente debe dar aviso de terminación por esta causa, con una antelación mínima a un período de facturación.
- f) Por haber transcurrido cinco (5) meses desde la suspensión del servicio, sin que hubiese cesado la causal que la originó.
- g) Por incumplimiento reiterado de las obligaciones contractuales.
- h) Por reincidir el Cliente en los dos últimos años (2), en el incumplimiento de cualquiera de las siguientes causales:
 - Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con la Compañía sin la autorización de la misma.
 - Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o Usuario distinto al beneficiario del servicio.
 - Cuando se encuentren acometida, elementos de seguridad (sellos, cajas herméticas, tornillos de seguridad, etc.), medidores o instrumentos de medición alterados, sin perjuicio de las consecuencias económicas y las acciones penales, policivas y administrativas que estos hechos ameriten.

- Impedir a los empleados o contratistas autorizados por la Compañía y debidamente identificados, la inspección y revisión de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores.
- i) Por restablecimiento no autorizado del servicio sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- j) Por suspensión del servicio en forma unilateral por parte del Cliente, no solicitado expresamente a la Compañía
- k) En los inmuebles en donde no existan acometidas, ni instalaciones, ni construcción.
- l) Por los demás motivos establecidos en la ley.

ARTÍCULO VII.
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Sección VII.10 Requisitos para el cambio de comercializador:

Para el cambio de comercializador, el Cliente debe cumplir los siguientes requisitos:

- a. Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con la Compañía, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resoluciones CREG 108 de 1997 y 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
- b. Estar a paz y salvo con la Compañía.
- c. Haber garantizado el pago de que trata el artículo 58 de la resolución CREG 156 de 2011 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

Sección VII.11 Paz y salvo

Para la expedición del paz y salvo que se requiere para el cambio de comercializador, deben observar las siguientes reglas:

- a. El Cliente, directamente o a través del nuevo comercializador, le solicitará a la Compañía la expedición de un paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.
- b. La Compañía deberá dar respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se hace la solicitud.
- c. En caso de que el Cliente no se encuentre a paz y salvo con la Compañía, dará respuesta por escrito, dentro del plazo señalado,

- indicando claramente las facturas en mora, el período de suministro y el valor pendiente de pago.
- d. El documento que se emita como paz y salvo contendrá la información prevista en el numeral 4° del artículo 56 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquellas que las modifiquen o adicionen.

La Compañía se abstendrá de emitir paz y salvo cuando se encuentre adelantando investigación por posibles incumplimientos de las condiciones establecidas en este contrato, y hasta tanto no se concluya el respectivo procedimiento o hayan transcurrido cinco (5) días hábiles de la notificación de las decisiones respectivas.

Sección VII.12 Procedimiento para el cambio de comercializador:

Cuando el Cliente decida dar por terminado el Contrato con la Compañía con el fin de suscribir un nuevo contrato con un nuevo comercializador, deberá observar los siguientes pasos:

- a. Cumplir con los requisitos previstos en los artículos 53 y siguientes de la Resolución CREG 156 de 2011.
- b. Asistir a la visita programada, entre la Compañía y el nuevo comercializador, con el fin de retirar los sellos que la Compañía tiene en el medidor existente e instalar el equipo de medida del nuevo comercializador. La potestad para romper los sellos de la instalación y equipos de medida existentes es exclusiva de la Compañía.
- c. Adherirse al presente contrato de servicios públicos.
- d. Solicitar al antiguo comercializador, por intermedio de la Compañía quien actúa en su nombre y representación, la devolución o retiro de los equipos de medida que no serán empleados para la prestación del servicio para que, en su reemplazo, sean instalados los equipos y/o demás elementos de medida necesarios para la prestación del servicio por parte de la Compañía.

Parágrafo I. La Compañía, en el marco del procedimiento de cambio de comercializador y en relación con el cumplimiento de los plazos establecidos en la regulación, tendrá una obligación de medios y no de resultados. Esto implica que la Compañía actuará con diligencia para elevar las solicitudes de paz y salvo y los demás procedimientos en que tiene injerencia para materializar el cambio. En todo caso, la Compañía no podrá asegurar ni

hacerse cargo de las demoras u obstáculos que de forma indebida impongan los operadores de red o comercializadores que participan en el proceso.

Sección VII.13 Retiro del mercado y prestación del servicio.

Las reglas sobre retiro de agentes del Mercado Mayorista de Energía, ya sea voluntario o por incumplimiento de sus obligaciones, se encuentran previstas en los artículos 16 al 21 de la Resolución CREG 156 de 39 2011 y aquellas disposiciones que la modifiquen o adicionen a saber.

ARTÍCULO VIII.

CALIDAD Y FALLA DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

Sección VIII.10 Niveles de calidad y continuidad en la prestación del servicio.

Los niveles de calidad y continuidad que el Cliente recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes transportadores y distribuidores de energía eléctrica en sus distintos niveles. La Compañía en su carácter de comercializador será el vocero técnico autorizado para trasladar a los responsables de regulación, control y supervisión de la operación del sistema, así como a los propietarios de las redes de transporte, los problemas del servicio resultantes del propio monitoreo realizado por la Compañía y de efectuar las compensaciones económicas dentro de las condiciones que fija la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en el evento que los indicadores de calidad del servicio, superen los límites establecidos en la normatividad vigente.

Sección VIII.11 Falla en la Prestación del servicio.

De conformidad con el artículo 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, la prestación continua de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la Compañía en el contrato de servicios públicos. La no prestación continua se denomina falla del servicio, lo cual da derecho al suscriptor, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

- (a) A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días calendario o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la Compañía.

- (b) A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del Cliente afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente, o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o Usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o Usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse, en favor del suscriptor o Usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la Compañía por las autoridades, si tienen la misma causa. La Compañía se reserva el derecho de repetir contra los agentes responsables de la falla, la solicitud de indemnización correspondiente.
- (c) No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la Compañía o el OR para: Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o Usuarios, con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o Usuario pueda hacer valer sus derechos. De acuerdo con la Ley, para restablecer el servicio, si la suspensión o corte fueron imputables al suscriptor o Usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la Compañía incurra, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable, después de que el suscriptor o Usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.

ARTÍCULO IX.

LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR ASUNTOS RELACIONADOS CON LA TENENCIA, POSESIÓN MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE.

Sección IX.10 Liberación de las obligaciones contractuales.

De acuerdo con lo establecido por el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor no será parte del Contrato a partir del momento en que acredite ante la Compañía que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la

tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En este caso, la Compañía facilitará la celebración del Contrato con los consumidores.

El Cliente deberá presentar ante la Compañía copia del auto admisorio de la demanda o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que, sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

ARTÍCULO X.

DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA.

Cuando se denuncie la existencia de un contrato de arrendamiento de un inmueble de vivienda urbana objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica en los términos previstos en la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 o aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan y siempre que la denuncia sea aceptada por la Compañía, la solidaridad establecida en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 no operará para los conceptos cubiertos por el valor de la garantía constituida, y es responsable del pago el arrendatario.

En caso de no pago la Compañía podrá hacer exigible la garantía y si ésta no fuere suficiente acudir a las acciones a que haya lugar.

Sección X.10 Requisitos y trámite de la denuncia del contrato de arrendamiento.

- a. Solicitud. El arrendador del inmueble, dará aviso a la Compañía de la existencia del contrato de arrendamiento, y para el efecto deberá diligenciar el formato correspondiente y constituir las garantías a favor de la Compañía, en cumplimiento de la Ley 820 de 2003 reglamentada por el Decreto 3130 de 2003, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- b. Constitución de las garantías. De conformidad con la Ley 820 de 2003, el valor de la garantía o depósito será equivalente al cargo fijo más el valor del consumo, correspondientes a dos períodos consecutivos de facturación. Para calcular el consumo, se tomará el promedio de consumo del estrato al cual pertenece el inmueble que será arrendado

de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

Sección X.11 Valor de las garantías.

De conformidad con la Ley 820 de 2003, el valor de la garantía o depósito será equivalente al cargo fijo más el valor del consumo, correspondientes a dos períodos consecutivos de facturación. Para calcular el consumo, se tomará el promedio de consumo del estrato al cual pertenece el inmueble que será arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

ARTÍCULO XI.

DISPOSICIONES VARIAS

Sección XI.10 Quejas, Peticiones, Reclamaciones y Recursos.

La Compañía dispondrá en forma permanente de oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los Usuarios actuales o potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la Compañía. Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición. El Cliente tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se tramitarán sin formalidades, en las oficinas de atención de la Compañía, por medio de los diferentes canales establecidos por ésta para tal fin, no se requiere la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. La Compañía suministrará formatos digitales sin costos alguno a los Usuarios; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos. De conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y Ley 1755 de 2015, las peticiones, reclamaciones y quejas que se presenten por escrito deberán contener por lo menos:

- a. La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
- c. El objeto de la petición, queja o reclamación.
- d. Las razones en que se apoya.
- e. La relación de los documentos que se acompañan.

- f. La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
- g. Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, la Compañía exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- h. Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.
- i. Si la petición versa sobre una reclamación de facturación, el Cliente deberá indicar con suficiente claridad los errores de facturación que endilga y la identificación de la factura que reclama.

El servidor que reciba la petición, queja o reclamación verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Parágrafo I. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Compañía.

Parágrafo II. Las peticiones, quejas o reclamaciones, no requerirán presentación personal ni intervención de ab

Sección XI.11 Recursos.

El Cliente tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por la Compañía, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se regirán de acuerdo con lo establecido la normatividad vigente, principalmente por las siguientes reglas:

- a. Contra los actos de la Compañía con los cuales esta niegue la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, en los casos en que expresamente lo consagre la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que la Compañía ponga el acto en conocimiento del Cliente.
- b. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- c. Los recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.

- d. No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. El Cliente sólo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.
- e. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante la Compañía, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos, para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmar o modificar la decisión inicial.
- f. Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.
- g. Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta de varios Usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.
- h. El recurso de reposición y en subsidio el de apelación proceden contra los actos en que se niegue la prestación del servicio; se decida sobre la terminación de este Contrato, la suspensión, el corte del servicio y contra la decisión que resuelve reclamos por facturación.
- i. El recurso de reposición y en subsidio el de apelación se presentará ante la Compañía; en caso de proceder la apelación el Representante Legal de la misma deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Dichos recursos deberán interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la decisión.
- j. El recurso deberá presentarse mediante escrito del Cliente, o a través de apoderado facultado conforme a la ley.
- k. La decisión queda en firme después de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación; sí el Cliente no presenta los recursos, o cuando los recursos interpuestos por él hayan sido decididos y notificados.
- l. Una vez en firme la decisión respectiva, la Compañía podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y sobre estos valores no procede reclamo o recurso.
- m. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación o corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno, o que interpuesto éste, la decisión se encuentre en firme.

- n. Para la interposición de los recursos no se requiere de presentación personal, ni intervención de abogado.
- o. Para interponer los recursos contra los actos que deciden o resuelven los reclamos, el interesado deberá acreditar, como requisito para que se le del trámite correspondiente, el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio de los consumos de los últimos cinco (5) períodos.
- p. Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Compañía cobrará los valores totales o parciales que quedaron en firme con la decisión y el valor de los intereses corrientes sobre éstos.
- q. Los actos que decidan los recursos, constarán por escrito y se notificarán de conformidad con lo establecido en la ley.

La Compañía se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio hasta tanto no se haya notificado la decisión de los recursos interpuestos.

Si existieren conceptos o saldos que no sean objeto de controversia y no hubiesen sido pagados oportunamente, la Compañía podrá suspender el servicio.

Sección XI.12 Término.

Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos la Compañía tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el Cliente auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien lo interpuso.

Sección XI.13 Comunicaciones y Notificaciones.

La decisión de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos es competencia de los servidores en quienes se encuentra delegada la función, de acuerdo con el decreto vigente expedido por el Gerente General de la Compañía y su comunicación o notificación se hará en la misma forma en que aquellas hayan sido presentadas, a saber: (i) verbalmente; (ii) por escrito; (iv) o por cualquier otro medio permitido por la legislación colombiana.

La notificación de las decisiones se hará de la siguiente forma:

- (a) Para hacer la notificación personal de las respuestas a las peticiones y reclamaciones presentadas a través de canal escrito, se podrá enviar la

- citación a través de medios digitales, y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará al expediente.
- (b) En caso de que no exista la posibilidad de remitir la citación a través de mensajería especializada o correo certificado, la Compañía podrá hacerlo remitiendo la citación con servidores propios o contratistas, dejando constancia expresa de la diligencia y las razones por las cuales fue necesario acudir a este medio para realizar la citación.
 - (c) Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.
 - (d) Cuando la petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al Usuario el término y el lugar al cual debe presentarse para notificarle la decisión. Si el Cliente no se presentara a las oficinas de atención al Usuario en el término que se le indicó, se enviará la citación para hacer la notificación personal según lo descrito en el literal a. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se realizará por medio de aviso según lo descrito en el literal c.

Sección XI.14 Defensor del Cliente.

La Compañía cuenta con una oficina que media entre el Cliente y la Compañía frente a diferencias o controversias y garantiza el cumplimiento de las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y las normas que lo rigen. Está legitimada para actuar y solo procederá cuando el Cliente haya agotado los procedimientos establecidos en la normatividad actual y el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica sin haber obtenido respuesta satisfactoria a su pedido.

Sección XI.15 Tratamiento de datos personales.

BIA recopilará y tratará los datos personales y de consumo de sus Usuarios de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 o las normas que la reglamenten, adicionen, modifiquen, deroguen o sustituyan y de acuerdo con las condiciones establecidas en su Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual puede ser consultada en la página web: [Política de Privacidad](#). BIA adoptará las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los Usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida o transferida.

Sección XI.16 Modificaciones.

Cualquier modificación que se haga a este Contrato por parte de la Compañía se entenderá incorporada al mismo siempre y operará de pleno derecho cuando el Contrato modificado se publique en la página web. En todo caso, se podrá entregar copia del Contrato modificado al Cliente que lo solicite bajo el entendido que la entrega de la copia del Contrato no determina la entrada en vigor de las modificaciones.

Sección XI.17 Cesión del Contrato.

En cualquier momento la Compañía podrá ceder el Contrato libremente o sus derechos económicos a un tercero sin mediar autorización previa del Cliente, sino únicamente llevando a cabo una debida notificación bajo las normas de Derecho privado y el procedimiento de cesión previsto en el presente contrato. Para efectos del Cliente, la cesión será efectiva a partir del momento en que la Compañía informe los datos del cesionario y la fecha a partir de la cual continuará con la prestación del servicio.

El Cliente podrá ceder el Contrato a un tercero, siempre que dicho tercero se encuentre ubicado en el mismo inmueble en el que la Compañía ha instalado los equipos de medición necesarios para la prestación del servicio. Cualquier forma de traslado del dominio, terminación de la posesión o tenencia sobre el inmueble receptor del servicio por parte del Cliente, implicará la cesión de los derechos y obligaciones emanados del Contrato al nuevo titular del inmueble receptor del servicio, a menos de que las partes de este contrato acuerden lo contrario. Cuando opere la cesión por estas razones, será obligación del Cliente llevar a cabo la actualización de los datos ante la Compañía, sin perjuicio de que el nuevo adquirente también pueda hacerlo.

Excepcionalmente, el Cliente podrá ceder el Contrato a un tercero que no se encuentre ubicado en el mismo inmueble en el que la Compañía ha instalado los equipos de medición o viene prestando el servicio. En este caso, el Cliente deberá informar previamente a la Compañía la intención de cesión, ante lo cual esta última únicamente podrá oponerse por razones técnicas o de inviabilidad financiera en la prestación del servicio.

Parágrafo 1: El procedimiento de cesión del contrato, cuando el cedente es la Compañía, será el siguiente:

- a. La Compañía podrá celebrar un contrato, convenio o acuerdo de cesión con cualquier agente del mercado que reúna las mismas calidades y se encuentre en capacidad de llevar a cabo la prestación del servicio.
- b. Una vez suscrito el contrato, convenio o acuerdo de cesión, la Compañía deberá solicitar ante el administrador del mercado mayorista la actualización de los registros de fronteras comerciales de usuarios a nombre de la Compañía cesionaria.
- c. Una vez suscrito el contrato, convenio o acuerdo de cesión, la Compañía deberá notificar al Cliente por el mismo medio electrónico al cual se envían las facturas y demás comunicaciones. En dicha notificación se indicará, como menos, la identificación de la empresa cesionaria, se señalará si la cesión modifica el término de permanencia del Cliente a efectos de proceder al cambio de comercializador de conformidad con lo previsto en el artículo 53 de la Resolución CREG 156 de 2011 y se indicará la fecha a partir de la cual el cesionario se entenderá como el prestador del servicio.
- d. La cesión se entiende de pleno Derecho, no obstante, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación de la cesión, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de servicios públicos. En este caso, será mandatorio que el Cliente informe al cesionario la identificación de la empresa comercializadora que ha seleccionado para que continúe con la prestación del servicio. De cara a la Compañía cesionaria, se adelantará el procedimiento de cambio de comercializador previsto en la regulación.
- e. Si dentro de los cinco (5) días hábiles de que trata el numeral anterior el Cliente no informa la identificación de la empresa comercializadora que ha seleccionado como prestadora del servicio, se entenderá que desiste de su intención de dar por terminado el Contrato de servicios públicos y continuará siendo atendido por la Compañía cesionaria.

Parágrafo 2: La cesión del contrato por parte de la Compañía en ningún caso implicará una afectación en el suministro de energía eléctrica a favor del

usuario ni en el cumplimiento del presente contrato de condiciones uniformes.

Sección X1.18 Cesión del Contrato en caso de Retiro del mercado

Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, cuando la Compañía decide retirarse voluntariamente del mercado o se encuentra en una causal de retiro forzoso, podrá ceder el presente contrato sin que ello constituya falla en la prestación del servicio.

En este caso, una vez la Compañía de aviso al ASIC sobre su intención de retiro, deberá surtirse el procedimiento de cesión del contrato de condiciones uniformes, de conformidad con lo previsto en el artículo 22 de la Resolución CREG 156 de 2011.

Si el retiro es ocasionado por el incumplimiento de la Compañía sobre una o varias de las obligaciones referidas en el artículo 19 de la Resolución CREG – 156 de 2011, se deberá aplicar el procedimiento establecido en dicha Resolución, en la Resolución CREG – 043 de 2012 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

Sección X1.19 Autorizaciones. Con la suscripción del presente contrato, el Usuario o Cliente autoriza a BIA para que, en su calidad de comercializador de energía, lleve a cabo lo siguiente:

- a. Autorización para que BIA use la marca del Usuario o Cliente únicamente con fines de dar a conocer a terceros que BIA es el comercializador seleccionado por el Usuario.
- b. Autorización de representación ante agentes del mercado. Con la adhesión al presente contrato, el Cliente confiere a la Compañía poder amplio y suficiente para que este en su calidad de intermediario y representante de la frontera comercial asociada con su servicio, presente en su nombre y representación, reclamaciones o cualquier tipo de peticiones ante los agentes de la cadena energética, relacionadas con la calidad, tarifas, facturación, condiciones técnicas de las redes y equipos entre otros aspectos relacionados y/o que afecten la prestación del servicio. La presente autorización incluye pero no se limita a la solicitud de información, reclamaciones por facturación, formulación de consultas, requerimientos de las instalaciones, radicación de acciones de tutela por vulneración del derecho fundamental de petición, entre otros.

